



INFORMACIJE UGOVARATELJU OSIGURANJA – PRETHODNA OBAVIJEST

Ova obavijest ima za svrhu pružiti informacije ugovaratelju osiguranja motornog vozila potrebne za lakše razumijevanje ugovora o osiguranju koji mogu biti sklopljeni za:

- Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti
- Osiguranje priključne nezgode uz osiguranje od automobilske odgovornosti
- Osiguranje automobilske asistencije
- Osiguranje Bonus protektor

Sukladno odredbi članka 89. Zakona o osiguranju (N.N. br.151/05, 87/08, 82/09, 54/13) i Zakona o zaštiti potrošača (N.N. br. 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 78/12, 56/13)) Generali osiguranje d.d. kao osiguratelj prije ugovaranja osiguranja obavještava ugovaratelja osiguranja o slijedećim podacima:

Osiguratelji

Osiguratelj je Generali osiguranje dioničko društvo, sa sjedištem u Zagrebu, Bani 110, OIB: 10840749604. Upisan je u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS 080122389. Tvrtka društva glasi: GENERALI OSIGURANJE d.d (dalje u tekstu: Osiguratelj).

Osiguratelj je Rješenjem Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA), Klasa: UP/I-453-02/06-30/34, Ur. broj: 326-112-06-16 od 21. prosinca 2006. godine, te Rješenjem HANFA-e, Klasa: UP/I-453-02/07-30/57, Ur. broj: 326-112-07-7 od 20. prosinca 2007. godine, dobio dozvolu za obavljanje poslova sklapanja i ispunjavanja ugovora o životnim i neživotnim osiguranjima;

Osnovna obilježja ugovora o osiguranju

Osiguratelj je temeljem police osiguranja i propisa o odgovornosti u obvezi nadoknaditi štetu, ako je pri uporabi vozila došlo do:

- tjelesne ozljede, narušavanja zdravlja ili smrti neke osobe,
- uništenja odnosno oštećenja stvari, osim ako je došlo do štete na stvarima koje je vlasnik vozila primio radi prijevoza.

Uvjeti osiguranja

Na ovaj ugovor se primjenjuju Uvjeti osiguranja 110-0107. Ukoliko je ugovoreno osiguranje putnika u vozilu od posljedica nesretnog slučaja i / ili osiguranje automobilske asistencije i / ili osiguranje Bonus protektor i / ili djelomično kasko osiguranje primjenjuju se i:

- 101-0306 Opći uvjeti za dragovoljno osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode),
- 101-1204 Tablica za određivanje postotaka trajnog invaliditeta kao posljedice nesretnog slučaja (nezgode),
- 103-0104 – Uvjeti za osiguranje automobilske asistencije,
- 110-0202 – Uvjeti Bonus protektor.

Uvjeti osiguranja su kao i ugovor o osiguranju sastavljeni na hrvatskom jeziku i na ugovor o osiguranju se primjenjuje hrvatsko pravo. Sva komunikacija u svezi s ovim ugovorom odvija se na hrvatskom jeziku.

Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Ugovor o osiguranju može se sklopiti na određeno vrijeme (jednogodišnje i višegodišnje trajanje). Vrijeme trajanja ugovora o osiguranju utvrđuju ugovaratelj i osiguratelj sklapanjem ugovora o osiguranju te se upisuju u policu osiguranja.

Ugovor o osiguranju obvezuje na rok na koji je sklopljen.

Uvjeti za odstupanje odnosno raskid ugovora o osiguranju

Kod ugovora o osiguranju sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije ugovaratelj ima pravo jednostrano raskinuti ugovor o osiguranju u roku 14 (četrnaest) radnih dana od sklapanja ugovora, bez navođenja razloga.

U tom slučaju ugovor se raskida pisanom obaviješću koju ugovaratelj dostavlja na adresu sjedišta Osiguratelja preporučenom pošiljkom. Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako je obavijest o raskidu upućena Osiguratelju unutar roka za raskid. Ugovor je raskinut u trenutku kad Osiguratelj primi obavijest o raskidu.

Premija osiguranja i porezi

Premija osiguranja je iznos koji se plaća za osigurani rizik po ugovoru o osiguranju.

Premija se plaća u ugovorenim rokovima (prigodom primitka police ili obročno). Ugovaratelj osiguranja može obaviti uplatu u poštanskim uredima i bankama na žiro račun osiguratelja koji je označen na uplatnici.

Visina premije osiguranja sukladna je visini rizika. U ovisnosti o visini rizika, premija osiguranja može varirati. Vaš savjetnik će rado na Vaše traženje izraditi točan izračun premije osiguranja.

Ugovaratelj osiguranja obvezan je premiju osiguranja platiti uvećanu za pripadajući iznos poreza koji iznosi 15%, sukladno odredbi članka 6. st.1. Zakona o porezu na premiju osiguranja od automobilske odgovornosti i premije kasko osiguranja cestovnih vozila.

Sukladno odredbi članka 40 st.1a Zakona o porezu na dodanu vrijednost PDV se ne obračunava.

Sklapanje ugovora

Popunjavanje police / ponude

Ugovor o osiguranju sklapa se na zahtjev ugovaratelja osiguranja potpisivanjem police/ponude koju priprema osiguratelj.

Pisana ponuda učinjena osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju obvezuje ponuditelja, na vrijeme od osam dana od trenutka kad je ponuda prispjela osiguratelju.

Opoziv ponude

Pisana ponuda učinjena osiguratelju za sklapanje ugovora o osiguranju veže ponuditelja, ako on nije odredio kraći rok, za vrijeme od osam dana otkad je ponuda prispjela osiguratelju.

Ponuditelj ima pravo opoziva ponude u roku iz prethodnog stavka. Ako osiguratelj u roku iz prethodnog stavka ne odbije ponudu koja ne odstupa od njegovih uvjeta za predloženo osiguranje, smatrat će se da je prihvatio ponudu i da je ugovor sklopljen.

Uvjeti za odstupanje odnosno raskid ugovora o osiguranju

Kod ugovora o osiguranju sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije ugovaratelj ima pravo jednostrano raskinuti ugovor o osiguranju u roku 14 (četrnaest) radnih dana od sklapanja ugovora, bez navođenja razloga.

U tom slučaju ugovor se raskida pisanom obaviješću koju ugovaratelj dostavlja na adresu sjedišta Osiguratelja preporučenom pošiljkom. Smatra se da je ugovor raskinut na vrijeme ako

je obavijest o raskidu upućena Osiguratelju unutar roka za raskid. Ugovor je raskinut u trenutku kad Osiguratelj primi obavijest o raskidu.

Početak trajanja ugovora o osiguranju

Uz izričit pristanak ugovaratelja, ugovor o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti može započeti i prije isteka roka za jednostrani raskid odnosno i prije roka od 14 (četrnaest) radnih dana od dana sklapanja ugovora o osiguranju. Ukoliko ugovaratelj koji je dao pristanak za početak primjene ugovora o osiguranju u skladu s prethodno navedenom odredbom, jednostrano raskine ugovor o osiguranju, u tom slučaju dužan je Osiguratelju platiti premiju proporcionalno proteklom trajanju ugovora o osiguranju ako do tada nije nastupio osigurani slučaj.

Ugovaratelj osiguranja je u tom slučaju dužan osiguratelju vratiti sve što je na temelju ugovora od njega primio.

Obveza osiguratelja iz ugovora o osiguranju, ako nije drugačije ugovoreno počinje po isteku 24-tog sata dana koji je u ispravi o osiguranju naveden kao početak osiguranja, a prestaje po isteku 24-tog sata koji je u ispravi o osiguranju naveden kao dan isteka trajanja osiguranja.

Kod ugovora o osiguranju sklopljenog na jednu ili više godina obveza osiguratelja prestaje po isteku 24 sata dana koji je u ispravi o osiguranju naveden kao dan isteka osiguranja, ako nije drukčije ugovoreno. Obostrane obveze i prava iz ugovora o osiguranju produžuju se za 30 dana (počekni rok), ako osiguratelju najmanje 3 dana prije isteka osiguranja nije bila uručena izjava ugovaratelja osiguranja da ne pristaje na produženje ugovora o osiguranju.

Način izvansudskog rješavanja sporova

Sve osobe koje svoj pravni interes crpe iz ugovora o osiguranju zaključenog prema ovim Uvjetima, prvenstveno će sve svoje eventualne sporove sa osigurateljem, koji proizlaze ili su u vezi sa predmetnim ugovorom o osiguranju, nastojati riješiti sporazumno, sukladno pravilima postupka osiguravatelja o izvansudskom rješavanju sporova.

Ukoliko spor nije riješen u izvansudskom postupku kod osiguratelja svaka od stranaka u sporu može predložiti drugoj strani pokretanje postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje ili drugoj organizaciji za mirenje.

Prijedlog za mirenje dostavlja se Centru za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje ili drugoj organizaciji za mirenje u pisanom obliku.

Nadležnost u slučaju spora

U slučaju spora između ugovaratelja osiguranja – osiguranika i osiguratelja nadležan je stvarno nadležni sud prema mjestu sklapanja ugovora o osiguranju.

Nadzor osiguratelja

Za nadzor osiguratelja nadležna je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. U slučaju da stranka nije zadovoljna rješenjem reklamacije ima se pravo obratiti spomenutoj agenciji, prilažući svom zahtjevu dokumentaciju koja se odnosi na reklamaciju koju je rješavao osiguratelj.

Izjava o privatnosti

Generali osiguranje d.d., kao voditelj zbirke osobnih podataka, prikupljat će i obrađivati osobne podatke ugovaratelja osiguranja i osiguranika (dalje: klijenti) u svrhe za koje su ti podaci dani. Generali osiguranje d.d. se obvezuje pružati zaštitu osobnih podacima svih svojih klijenata. Prikupljamo samo nužne podatke o klijentima u svrhu sklapanja i ispunjenja ugovora o osiguranju. Iste ćemo dalje obrađivati i dostavljati članicama Generali grupe te nadležnim tijelima sukladno pozitivnim propisima. Generali osiguranje d.d. se obvezuje prikupljati podatke

te ih strogo čuvati prilikom čega neće doći do štete za klijente. Podaci su dostupni samo djelatnicima Generali osigurana d.d. kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi djelatnici Generali osiguranja d.d. odgovorni su za poštivanje načela zaštite privatnosti.

INFORMACIJE O PODNOŠENJU PRITUŽBE

1. Svaki ugovaratelj, osiguranik ili korisnik iz ugovora o osiguranju ima pravo podnijeti pritužbu odnosno izjaviti nezadovoljstvo Osiguratelju u odnosu na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju.
2. Pritužbe se podnose pisanim putem na:
 - adresu Osiguratelja: Generali osiguranje d.d., Bani 110, 10010 Zagreb
 - elektroničkom poštom: info@generali.hr
 - telefaksom na: 01 / 4600 600
3. Usmene pritužbe uzimaju se na zapisnik.
4. Pritužba može biti podnesena zbog:
 - postupanja Osiguratelja odnosno osobe koja za Osiguratelja obavlja poslove zastupanja u osiguranju
 - odluke Osiguratelja u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju
 - postupanja Osiguratelja u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.
5. Rok za podnošenje pritužbe protiv odluke ili postupanja Osiguratelja je 15 dana od dana kada je podnositelj pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe.
6. Pritužba treba sadržavati:
 - Ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba
 - Razlog pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe
 - Dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojemu je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza
 - Datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa
 - Punomoć za zastupanje kada je pritužba podnesena punomoćniku
7. Osiguratelj je dužan u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar roka, Osiguratelj je dužan obavijestiti podnositelja pritužbe o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će istraga Osiguratelja vjerojatno biti dovršena i kada će biti odgovoreno na pritužbu.
8. Rješavanje pritužbi je odvojeno od rješavanja odštetnih zahtjeva kao i pojedinačnih zahtjeva za postupanje po ugovoru o osiguranju, odnosno zahtjeva za davanje informacija ili pojašnjenja, a koji ne predstavljaju pritužbu prema odredbama Pravilnika o postupanju društava za osiguranje s pritužbama osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju (NN, br.73/13).